

2022 年上半年系统规划与管理师下午论文真题

(考试时间 15:20~17:20 共 120 分钟)

请按下述要求正确填写答题纸

1. 本试卷满分 75 分。
2. 答题纸上除填写上述内容外只能写解答。
3. 解答应分摘要和正文两部分。在书写时, 请注意以下两点:
 - ① 摘要字数在 300 字以内, 可以分条叙述, 但不允许有图、表和流程图。
 - ② 正文字数为 2000 字至 2500 字, 文中可以分条叙述, 但不要全部用分条叙述的方式。
4. 解答时字迹务必清楚, 字迹不清, 将不评分。

本资料由信管网(www.cnitpm.com)整理发布, 欢迎到信管网资料库免费下载学习
资料

信管网是专业系统规划与管理师网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网——专业、专注、专心, 成就你的规划管理师梦想!

信管网: www.cnitpm.com

注: 本资料由信管网整理后共享给各位考生, 如果有侵犯版权行为, 请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号



试题一：论 IT 服务知识管理

IT 服务是创造知识的过程，也是实现知识价值的过程。IT 服务方的服务质量依赖于组织自身所掌握的知识水平和技能经验，通过知识管理可保持及提升组织的服务保障水平。IT 服务知识管理是将服务生产过程中产生的各类信息所包含的知识最大限度地提取、保留，通过评审后加以应用。知识管理是提高 IT 服务效率、实现 IT 服务目标的重要手段。

请以“论 IT 服务知识管理”为题，分别从以下三个方面进行论述：

- 1、概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的某运行维护项目的基本情况(背景、目的、组织、结构、服务对象、服务内容、交付成果等)，并说明你在其中承担的工作。
- 2、结合项目实际，论述你对知识管理的认识，可以包括但不限于以下方面：
 - (1)知识管理流程
 - (2)知识管理关键成功因素，并结合你所做的项目，给出项目知识管理指标项及其说明
 - (3)知识管理可能存在的风险和控制方法
- 3、请结合论文中所提到的运行维护服务项目介绍你是如何进行知识管理的，包括具体做法和经验教训。

试题二：论 IT 服务规划设计阶段的过程管理要素设计

在 IT 服务规划设计过程中，为了交付特定的 IT 服务需求，服务方需要对过程管理进行设计，其中过程管理要素是 IT 服务需求实现的保障，过程活动的贯穿使服务更加轨道化、标准化、规范化，进而服务产生更加标准稳定。

请以“论 IT 服务规划设计阶段的过程管理要素设计”为题，分别从以下三个方面进行论述：

- 1、概要叙述你参加过的或者你所在组织开展过的某运行维护服务项目的基本情况(背景、目的、组织结构，周期，服务对象，服务方式，服务内容，交付成果等)，并说明你在其中担任的工

作职责。

2、结合项目实际情况并围绕以下要点论述你对 IT 服务过程管理要素设计的认识。

(1)过程识别和定义的活动内容

(2)过程监控设计活动内容

(3)结合你的项目，给出服务级别管理、服务报告管理、变更管理过程设计时应考虑的内容，
关键指标及说明

3、请结合论文中所提到的运行维护服务项目，介绍你是如何进行 IT 服务过程管理设计的(可
叙述具体做法)，并总结你的心得体会。

www.cnitpm.com